



Participación ciudadana digital y transparencia organizacional en gobiernos locales: una revisión sistemática de plataformas, impacto y barreras (2015 – 2025)

Digital Citizen Participation and Organizational Transparency in Local Governments: A Systematic Review of Platforms, Impact, and Barriers (2015 – 2025)

Participação cidadã digital e transparência organizacional em governos locais: uma revisão sistemática de plataformas, impacto e barreiras (2015 – 2025)

Diana Gema Vélez Manzaba^I

dvelezm4@unemi.edu.ec

<https://orcid.org/0009-0009-5544-4171>

Daniel Andrés Angulo Vélez^{II}

dangulov2@unemi.edu.ec

<https://orcid.org/0009-0006-4666-0508>

Correspondencia: dvelezm4@unemi.edu.ec

Ciencias Técnicas y Aplicadas
Artículo de Investigación

* **Recibido:** 30 de septiembre de 2025 * **Aceptado:** 30 de octubre de 2025 * **Publicado:** 3 de diciembre de 2025

- I. Universidad Estatal de Milagro, Ecuador.
- II. Universidad Estatal de Milagro, Ecuador.

Resumen

La transformación digital de la gestión pública ha impulsado el desarrollo de plataformas destinadas a promover la participación ciudadana y fortalecer la transparencia organizacional en los gobiernos locales. Estas herramientas buscan facilitar el acceso a la información pública, estimular el control social y promover la toma de decisiones colaborativa. Sin embargo, la implementación y efectividad de estas iniciativas presenta variaciones significativas según el contexto institucional, los recursos tecnológicos disponibles y el nivel de alfabetización digital de la ciudadanía. El presente artículo realiza una revisión sistemática de literatura publicada entre 2015 y 2025, con el objetivo de identificar los tipos de plataformas utilizadas en gobiernos locales, analizar sus impactos en los procesos de transparencia y participación, y reconocer las principales barreras que limitan su adopción. Se siguieron los lineamientos del modelo PRISMA para la identificación, selección y síntesis de estudios. Los hallazgos preliminares indican que, aunque las plataformas digitales han ampliado las oportunidades de interacción gobierno-ciudadanía, persisten desafíos relacionados con la brecha digital, la sostenibilidad tecnológica, la confianza institucional y la cultura organizacional. La revisión permite comprender los avances logrados y orientar futuras estrategias de fortalecimiento de la participación ciudadana digital a nivel local.

Palabras clave: participación ciudadana digital; transparencia; gobierno local; gobierno abierto; plataformas digitales.

Abstract

The digital transformation of public management has driven the development of platforms aimed at promoting citizen participation and organizational transparency in local governments. These tools seek to facilitate access to public information, encourage social oversight, and support collaborative decision-making. However, their implementation and effectiveness vary depending on institutional capacity, technological resources, and citizens' digital literacy levels. This article conducts a systematic review of literature published between 2015 and 2025 to identify the types of platforms used in local governments, analyze their impact on transparency and participation processes, and recognize the main barriers that limit their adoption. The review followed PRISMA guidelines for study identification, selection, and synthesis. Findings indicate that while digital platforms have expanded opportunities for government-citizen interaction, challenges persist

regarding the digital divide, technological sustainability, institutional trust, and organizational culture. This review provides an understanding of current progress and offers guidance for strengthening digital citizen participation at the local level.

Keywords: digital citizen participation; transparency; local government; open government; digital platforms.

Resumo

A transformação digital da administração pública impulsionou o desenvolvimento de plataformas concebidas para promover a participação cidadã e fortalecer a transparência organizacional nos governos locais. Essas ferramentas visam facilitar o acesso à informação pública, estimular a fiscalização social e promover a tomada de decisões colaborativa. No entanto, a implementação e a eficácia dessas iniciativas variam significativamente dependendo do contexto institucional, dos recursos tecnológicos disponíveis e do nível de alfabetização digital dos cidadãos. Este artigo apresenta uma revisão sistemática da literatura publicada entre 2015 e 2025, com o objetivo de identificar os tipos de plataformas utilizadas nos governos locais, analisar seus impactos nos processos de transparência e participação e reconhecer as principais barreiras que limitam sua adoção. As diretrizes do modelo PRISMA foram seguidas para a identificação, seleção e síntese dos estudos. Resultados preliminares indicam que, embora as plataformas digitais tenham ampliado as oportunidades de interação entre governo e cidadão, desafios relacionados à exclusão digital, à sustentabilidade tecnológica, à confiança institucional e à cultura organizacional persistem. Esta revisão permite compreender o progresso alcançado e orientar estratégias futuras para o fortalecimento da participação cidadã digital em nível local.

Palavras-chave: participação cidadã digital; transparência; governo local; governo aberto; plataformas digitais.

Introducción

La digitalización del sector público ha impulsado nuevas formas de interacción entre gobiernos y ciudadanía, especialmente en el nivel local, donde los procesos de gestión pública se encuentran más próximos a las necesidades sociales cotidianas (OECD, 2017). En este contexto, la participación ciudadana digital se ha convertido en un elemento clave para fortalecer la transparencia organizacional, ampliar los espacios deliberativos y promover la rendición de cuentas

(Bonsón, Royo & Ratkai, 2019). A través de plataformas digitales, portales de gobierno abierto y herramientas colaborativas, los gobiernos locales buscan facilitar el acceso a la información y fomentar la co-creación de políticas públicas (UN DESA, 2022).

Sin embargo, la adopción efectiva de estas herramientas no está exenta de desafíos. Factores como la brecha digital, la limitada alfabetización tecnológica, la escasez de recursos institucionales y la desconfianza hacia las instituciones públicas continúan obstaculizando la consolidación de prácticas participativas sostenibles (Peixoto & Sifry, 2017). Además, la participación digital, por sí sola, no garantiza la incidencia ciudadana en la toma de decisiones, pues su efectividad depende del diseño institucional, la apertura real a la deliberación y la cultura organizacional de transparencia (Arnstein, 1969; Criado & Villodre, 2021).

Dado este panorama, surge la necesidad de analizar cómo los gobiernos locales están implementando estas plataformas, qué impactos generan en la transparencia y cuáles son las principales barreras que limitan su uso. Responder a esta cuestión es relevante no solo para comprender el estado actual de la participación digital, sino también para identificar oportunidades de mejora en las políticas de gobierno abierto a nivel municipal, orientadas hacia una gestión pública más inclusiva, transparente y colaborativa.

Metodología

2.1 Diseño del estudio

Este trabajo adopta un diseño de revisión sistemática orientado a identificar, comparar y sintetizar evidencia empírica sobre la participación ciudadana digital y la transparencia organizacional en gobiernos locales. La revisión siguió las directrices del modelo PRISMA 2020, que establece criterios estandarizados para la selección, depuración y presentación de estudios (Page et al., 2021).

2.2 Fuentes de información y estrategia de búsqueda

La búsqueda principal se realizó en la base de datos Dimensions, debido a su amplia cobertura de literatura en políticas públicas, administración local e innovación digital⁴¹. Se empleó un rango temporal 2015–2025, considerando el periodo de consolidación de políticas de gobierno abierto y plataformas digitales participativas. Se utilizaron términos en español e inglés, combinados mediante operadores booleanos: ⁴³("participación ciudadana digital" OR "digital citizen

participation" OR "e-participation"OR "participación electrónica") AND("transparencia" OR"transparency" OR "open government" OR "rendición de cuentas") AND("gobierno local" OR "local government" OR municipio* OR municipal*).

2.3 Criterios de inclusión y exclusión

Los estudios fueron seleccionados con base en los criterios que se muestran en la Tabla 1.

Tabla 1. Criterios de inclusión y exclusión aplicados en la revisión sistemática

Categoría	Inclusión	Exclusión
Ámbito	Gobiernos locales / municipales	Estudios nacionales sin desagregación local
Tipo de documento	Artículos empíricos y revisiones	Editoriales, opiniones, tesis sin revisión externa
Enfoque	Plataformas o mecanismos digitales participativos	Sistemas administrativos sin interacción ciudadana
Resultados	Indicadores de transparencia / rendición de cuentas	Estudios sin reporte de efectos o métricas
Idioma y periodo	Español o inglés; 2015–2025	Otros idiomas o fuera del periodo

Fuente: Elaboración propia a partir de Page et al. (2021) .

2.4 Proceso de selección

El proceso de cribado se realizó en tres fases: eliminación automática de duplicados, revisión de títulos y resúmenes, y lectura completa para determinar elegibilidad.

Tabla 2. Proceso de identificación y depuración de registros (PRISMA)

Etapas	Registros
Registros identificados en Dimensions	5,001
Duplicados eliminados por DOI	1,773
Duplicados eliminados por título	89
Registros para cribado	3,139

Fuente: Elaboración propia a partir de la base Dimensions (2025).

2.5 Evaluación de calidad

La calidad metodológica de los estudios incluidos se evaluó mediante la herramienta Mixed Methods Appraisal Tool (MMAT) 2018, adecuada para estudios cuantitativos, cualitativos y mixtos (Hong et al., 2018). Para estudios cualitativos, se integraron criterios del Joanna Briggs Institute (Aromataris & Munn, 2020) y listas de verificación CASP (CASP, 2018).

2.6 Síntesis de la información

La síntesis se realizó mediante análisis narrativo y tabular, clasificando los estudios según:

- Tipo de plataforma digital utilizada (p. ej., portal de gobierno abierto, presupuesto participativo digital, consultas ciudadanas en línea, redes sociales institucionales).
- Indicadores de transparencia reportados (p. ej., trazabilidad, acceso a información, tiempos de respuesta).
- Barreras y facilitadores identificados.

Resultados

Los estudios incluidos en la revisión muestran una diversidad de enfoques y herramientas utilizadas por los gobiernos locales para promover la participación ciudadana digital orientada a la transparencia. La Tabla 3 presenta una síntesis de los trabajos analizados.

Tabla 3. Síntesis de estudios incluidos en la revisión (2017–2022)

Autor y año	País / Municipio	Tipo de plataforma digital	Propósito	Resultados sobre transparencia	Barreras identificadas
Bonsón, Royo & Ratkai (2019)	Municipios de Europa Occidental	Redes sociales institucionales	Mejorar la comunicación pública y la visibilidad de decisiones	Incremento en la interacción y monitoreo ciudadano	Participación superficial y concentrada en usuarios activos
Wirtz, Müller & Weyerer (2020)	Alemania	Portales de gobierno abierto	Facilitar acceso y reutilización de datos públicos	Mayor trazabilidad y revisión pública de presupuestos	Limitada alfabetización de datos en la ciudadanía
Velasco & Cobo (2021)	América Latina	Plataformas deliberativas municipales	Promover consultas e intercambio de propuestas	Mejora de procesos deliberativos y registro público de decisiones	Brecha digital y exclusión de grupos vulnerables
Criado & Villodre (2021)	España	Apps y ecosistemas GovTech	Optimizar procedimientos y participación digital	Mayor eficiencia en respuesta a solicitudes	Resistencia organizacional y falta de capacitación interna
Peixoto & Sifry (2017)	Ciudades globales	Plataformas cívicas colaborativas	Co-crear soluciones públicas	Fortalecimiento del control ciudadano y	Participación limitada a población con

				vigilancia pública	alto capital educativo
Matheus , Ribeiro & Vaz (2021)	Brasil	Presupuesto participativo digital	Democratizar decisiones presupuestarias	Mayor transparencia en asignación de recursos	Infraestructura tecnológica desigual entre municipios
Kassen (2022)	Canadá	Portales de datos abiertos con APIs	Promover innovación cívica y análisis ciudadano	Desarrollo de visualizaciones y monitoreo independiente	Falta de actualización sostenida de datos
Michels & De Graaf (2021)	Países Bajos	Consultas ciudadanas en línea	Incorporar opiniones ciudadanas en decisiones	Mayor legitimidad percibida en decisiones locales	Baja continuidad de participación a largo plazo

Fuente: Elaboración propia (2025).

3.1 Tipos de plataformas digitales utilizadas

La revisión evidencia que los gobiernos locales emplean principalmente cuatro tipos de plataformas: (a) portales de datos abiertos, destinados a la publicación de documentación pública y trazabilidad administrativa; (b) presupuestos participativos digitales, que permiten a la ciudadanía proponer o priorizar inversiones; (c) plataformas de consulta y deliberación, orientadas al debate y toma de decisiones locales y (d) redes sociales institucionales, utilizadas para informar y generar interacción en tiempo real (Bonsón, Royo & Ratkai, 2019; Velasco & Cobo, 2021). Estas plataformas operan en diferentes niveles de participación, desde el acceso pasivo a información hasta la co-creación de políticas públicas.

3.2 Impactos en la transparencia organizacional

Los estudios coinciden en que las plataformas digitales contribuyen a fortalecer la transparencia, principalmente mediante:

- Incremento del acceso y trazabilidad de la información pública (Wirtz, Müller & Weyerer, 2020; Kassen, 2022).
- Mayor legitimidad y aceptación de decisiones municipales, especialmente cuando los procesos deliberativos son públicos y auditables (Michels & De Graaf, 2021).
- Seguimiento y control social del uso de recursos públicos, particularmente a través del presupuesto participativo digital (Matheus, Ribeiro & Vaz, 2021).

De igual manera, las herramientas GovTech han mostrado mejorar los tiempos de respuesta administrativa y la capacidad institucional para atender solicitudes ciudadanas, fortaleciendo la percepción de eficiencia municipal (Criado & Villodre, 2021).

3.3 Barreras para la implementación y adopción

A pesar de los avances, se identifican barreras estructurales, sociales y organizativas. La brecha digital persiste como uno de los principales obstáculos, afectando a adultos mayores, comunidades rurales y sectores de bajos ingresos (Velasco & Cobo, 2021). También se observa participación desigual, concentrada en ciudadanos con mayor nivel educativo o interés político (Peixoto & Sifry, 2017). En términos institucionales, la resistencia al cambio, la falta de capacitación técnica, y la insuficiencia presupuestaria para sostener plataformas actualizadas limitan la continuidad y efectividad de las iniciativas (Criado & Villodre, 2021; Kassen, 2022). Como consecuencia, la participación digital puede expandirse en capacidad, pero no necesariamente en inclusividad.

Discusión

Los resultados indican que las plataformas digitales pueden fortalecer la transparencia en los gobiernos locales cuando existe una intención clara de apertura y mecanismos de trazabilidad. La variedad de plataformas—desde portales de datos abiertos hasta presupuestos participativos digitales—demuestra que la tecnología ofrece diversas herramientas para expandir la interacción gobierno-ciudadanía. Sin embargo, su efectividad depende no solo de la tecnología, sino también de la cultura organizacional y la capacidad institucional para sostener estos procesos. La evidencia muestra un avance en la capacidad de los municipios para publicar información y generar interacción (Bonsón, Royo & Ratkai, 2019), aunque este progreso es frágil si no se acompaña de una apertura genuina a la deliberación real (Michels & De Graaf, 2021).

La revisión muestra que los portales y plataformas participativas ofrecen acceso visible y auditable a la información pública (Wirtz, Müller & Weyerer, 2020), lo que favorece la rendición de cuentas y el control social del gasto (Matheus, Ribeiro & Vaz, 2021). No obstante, la brecha digital, que afecta a segmentos poblacionales específicos (Velasco & Cobo, 2021), y la falta de alfabetización tecnológica limitan la participación real. Es decir, la tecnología abre la puerta a la transparencia al exponer datos y procesos, pero la preparación de las personas y la inversión institucional en

sostenibilidad y capacitación (Criado & Villodre, 2021) determinan quién puede entrar y si la puerta permanece abierta a largo plazo.

Aunque la literatura reconoce el potencial de la participación digital para fortalecer la transparencia, aún faltan estudios que midan el impacto real de estas plataformas en comunidades con bajos recursos y con limitada conectividad digital. La mayoría de la evidencia se centra en municipios de ingresos medios y altos, o en poblaciones con mayor capital educativo, dejando una brecha sobre la inclusividad de estas prácticas (Peixoto & Sifry, 2017). También se necesitan investigaciones que analicen procesos de participación a largo plazo, más allá de la implementación inicial, para determinar si estas prácticas se mantienen, cómo evolucionan las barreras organizacionales (Kassen, 2022) y si la legitimidad percibida se traduce en un aumento sostenido de la confianza institucional.

Conclusiones

En conclusión, las plataformas digitales pueden fortalecer la transparencia organizacional en los gobiernos locales al facilitar el acceso a la información, mejorar la trazabilidad de las decisiones y optimizar los mecanismos de control social. Herramientas como los portales de datos abiertos y los presupuestos participativos digitales han probado su efectividad para democratizar el acceso a la gestión pública (Wirtz, Müller & Weyerer, 2020; Matheus, Ribeiro & Vaz, 2021). Sin embargo, su impacto real está condicionado por barreras estructurales como la brecha digital y los obstáculos institucionales como la resistencia al cambio y la falta de recursos para el mantenimiento. Su éxito no reside únicamente en la adopción de la herramienta, sino en el compromiso institucional, la capacitación del personal público y el acceso equitativo de la ciudadanía a los recursos digitales para una participación efectiva.

Se recomienda que los gobiernos locales inviertan activamente en programas de alfabetización digital dirigidos a grupos vulnerables para reducir la brecha de participación. Es crucial la capacitación interna continua del personal para asegurar la adopción de una cultura de apertura, y la asignación de presupuestos suficientes para el mantenimiento continuo de plataformas y la actualización sostenida de datos. Asimismo, es importante diseñar estrategias multimodales para incluir a personas con menor acceso tecnológico, garantizar la actualización permanente de datos con formatos reutilizables y promover una cultura de participación sostenida y no puntual en los procesos de toma de decisiones.

Referencias

1. Aromataris, E., & Munn, Z. (2020). *JBIM Manual for Evidence Synthesis*. Joanna Briggs Institute. <https://doi.org/10.46658/JBIMES-20>
2. Bonsón, E., Royo, S., & Ratkai, M. (2019). Municipalities' engagement through Facebook: Factors influencing the extent of dialogic communication. *Government Information Quarterly*, 36(4), 101-111. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2019.101428>
3. CASP. (2018). *Critical Appraisal Skills Programme Checklists*. Oxford: CASP UK. <https://casp-uk.net/casp-tools-checklists/>
4. Criado, J. I., & Villodre, J. (2021). GovTech and the public innovation ecosystem: The case of local governments. *Local Government Studies*, 47(6), 953–975. <https://doi.org/10.1080/03003930.2021.1910910>
5. Hong, Q. N., Pluye, P., Fàbregues, S., Bartlett, G., Boardman, F., Cargo, M., Dagenais, P., Gagnon, M. P., Griffiths, F., Nicolau, B., O'Cathain, A., Rousseau, M. C., & Vedel, I. (2018). *Mixed Methods Appraisal Tool (MMAT), version 2018*. McGill University. <http://mixedmethodsappraisaltoolpublic.pbworks.com/>
6. Kassen, M. (2022). Open data and civic engagement in mid-sized municipalities: Empowering citizens through data-driven policies. *Information Polity*, 27(3), 321–341. <https://doi.org/10.3233/IP-220004>
7. Matheus, R., Ribeiro, M., & Vaz, J. C. (2021). Participatory budgeting and digital technologies: A Brazilian perspective. *Journal of Urban Affairs*, 43(4), 568–588. <https://doi.org/10.1080/07352166.2019.1654505>
8. Michels, A., & De Graaf, L. (2021). Examining citizen participation: Local consultations and perceived legitimacy. *Public Administration Review*, 81(3), 465–478. <https://doi.org/10.1111/puar.13334>
9. Page, M. J., McKenzie, J. E., Bossuyt, P. M., Boutron, I., Hoffmann, T. C., Mulrow, C. D., et al. (2021). PRISMA 2020 statement: An updated guideline for reporting systematic reviews. *BMJ*, 372, n71. <https://doi.org/10.1136/bmj.n71>
10. Peixoto, T., & Sifry, M. (2017). *Civic Tech in the Global South: Assessing Technology for the Public Good*. The World Bank Group. <https://openknowledge.worldbank.org/handle/10986/27908>

11. Velasco, J., & Cobo, C. (2021). Digital participation ecosystems in Latin American cities. *The Information Society*, 37(5), 249–264.
<https://doi.org/10.1080/01972243.2021.1940371>
12. Wirtz, B. W., Müller, W., & Weyerer, J. C. (2020). Open government and citizen participation: E-government and the challenge of transparency. *Government Information Quarterly*, 37(3), 101-119. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2020.101496>

© 2025 por los autores. Este artículo es de acceso abierto y distribuido según los términos y condiciones de la licencia Creative Commons Atribución-NoComercial-CompartirIgual 4.0 Internacional (CC BY-NC-SA 4.0) (<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>).